



Ata de Reunião - Nº 5/2023



EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS

ATA DE REUNIÃO

ATA DA 382ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 27/01/2023

No dia vinte e sete do mês de janeiro do ano de dois mil e vinte e três, na respectiva sala de reuniões, situada no andar térreo do edifício-sede dos Correios, reúne-se a Comissão de Ética dos Correios (CET), designada pela PRT/PRESI-015/2022, com o objetivo de realizar a sua tricentésima octagésima segunda reunião ordinária.

Presentes: Melissa de Sousa Silva (Coordenadora), Adriana Helena Ribeiro Brazil (membro titular), Carlos Augusto Maciel dos Santos (membro titular) e Amaury José Valença de Melo (Secretário-Executivo).

Ausentes: Erica Torres Pinheiro Martins (membro suplente), Klícia dos Santos Trindade (membro suplente) e Marcio Yoshio Tazaki (membro suplente). Ausências justificadas.

Aberta a sessão, os membros da CET procedem ao exame de admissibilidade das denúncias recebidas por meio do Fale Conosco, conforme descrito a seguir:

- a) Denúncia 1 (FC 160136726): Ofensa a cliente com deficiência física (distribuição). Os membros da CET, considerando que a denúncia, quanto à alegação da ocorrência de ofensa por parte do denunciado, não contém o detalhamento necessário para admiti-la, e quanto ao procedimento de entrega dos objetos, tem características de reclamação quanto ao serviço prestado, orientam o Secretário-Executivo a redirecioná-la à Ouvidoria com a sugestão de encaminhamento à DIOPE, para avaliação e providências que entender pertinentes.
- b) Denúncia 2 (FC 160341421): Descortesia e ameaça a cliente (distribuição). Os membros da CET, considerando que a denúncia é genérica e não alude a fato específico, decidem não admiti-la e orientam o Secretário-Executivo a arquivá-la.
- c) Denúncia 3 (FC 160483234): Falta de cortesia no atendimento a clientes. (atendimento). Os membros da Comissão de Ética, considerando que a denúncia não alude a fatos específicos, decidem não admiti-la e orientam o Secretário-Executivo a redirecioná-la à Ouvidoria com sugestão de remessa à SE/ES.
- d) Denúncia 4 (FC 159142570): Falta de cortesia no trato com colegas de trabalho (administrativo). considerando que a denúncia é genérica e não alude a fato específico, decidem não admiti-la e orientam o Secretário-Executivo a arquivá-la.
- e) Denúncia 5 (FC 160941265): Falta de cortesia no atendimento a clientes (atendimento). Os membros da Comissão de Ética, considerando que a denúncia não trouxe evidências sobre o suposto tratamento inadequado a clientes, mas sinaliza insatisfação e reclamação quanto à qualidade do serviço de atendimento, decidem não admiti-la e orientam o Secretário-Executivo a redirecioná-la à Ouvidoria com a sugestão de encaminhamento à SE/PA para avaliação e providências que entender pertinentes.

Em seguida, procede-se à conclusão de Exame de Admissibilidade Estendido da denúncia abaixo citada:

- a) Denúncia 9 da 372ª Reunião Ordinária (Falta de cortesia na distribuição de objeto e ameaça a cliente (distribuição). Demanda CET – 070/2022. Processo 53180.052938/2022-14. Foram solicitadas informações ao denunciante, em 21/12/2022: Considerando que o nº de registro do objeto informado pelo reclamante (NX99398643BR) não atende ao padrão, o que não permite identificar informações sobre o tratamento do item, faz-se necessário informar o nº correto, além de endereço de entrega e, se disponível, dados de identificação do denunciado. Em vista de o denunciante não ter complementado a denúncia com a informação solicitada, o que inviabiliza a sua apuração a denúncia deverá ser arquivada. Decisão de arquivamento.

Após a conclusão do Exame de Admissibilidade Estendido, os membros da CET passam a discutir sobre as providências que deverão ser adotadas pela Secretaria-Executiva, em vista iminente substituição do Secretário-Executivo.

Nada mais havendo a tratar, a Coordenadora dá por encerrada a sessão e eu, Amaury José Valença de Melo, Secretário-Executivo, lavro a presente ata que é lida, aprovada e assinada pelos participantes deliberantes.

AMAURY JOSÉ VALENÇA DE MELO
SECRETÁRIO-EXECUTIVO

MELISSA DE SOUSA SILVA Coordenadora	ADRIANA HELENA RIBEIRO BRAZIL Membro Titular
CARLOS AUGUSTO MACIEL DOS SANTOS Membro Titular	



Documento assinado eletronicamente por **Amaury Jose Valenca de Melo, Analista de Correios Sr - Administrador Postal**, em 01/02/2023, às 09:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Augusto Maciel dos Santos, Superintendente Executivo**, em 01/02/2023, às 09:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Adriana Helena Ribeiro Brazil, Membro**, em 01/02/2023, às 11:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Melissa de Sousa Silva, Coordenador**, em 04/04/2023, às 19:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **37947218** e o código CRC **A4AE88C3**.